

## 平成29年度経営計画の評価

千葉県信用保証協会は、顧客満足の追求を第一として、金融機関・支援機関・自治体との様々なチャネルでの連携により、保証制度の創設や経営支援等に取り組みました。平成30年4月から新たな信用保証制度がスタートし、信用保証協会の業務に経営支援が法律で位置付けられるとともに、業務の運営に当たっては金融機関との連携が重要である旨が規定されました。当協会は、引き続き様々な機関との連携を図り、中小企業のご期待に応えるため、努力してまいります。

今般、平成29年度の年度経営計画に対する実績評価を行いましたので、以下のとおり公表いたします。

なお、実績評価に当たりましては、手島英男公認会計士、宮本勇人弁護士、有馬和子臨床心理士により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスをいただいております。

### 1. 業務環境

#### (1) 地域経済および中小企業の動向

中小企業の景況判断BSIは、上期は全規模・全産業で「上昇」超で推移していましたが、下期においては第3四半期で中小企業のみが「下降」超幅に転じていたものが、第4四半期には全規模・全産業に「下降」超幅が拡大しています。

#### (2) 中小企業向け融資の動向

中小企業の金融機関の融資態度判断BSIは、上期は全規模・全産業で「緩やか」超幅が縮小し、下期においては、第3四半期では「緩やか」超幅が一旦、拡大に転じましたが、第4四半期では再び縮小に転じています。

#### (3) 中小企業の資金繰り状況

中小企業の資金繰り判断BSIは、第2四半期では一旦、「改善」超に転じましたが、下期は「悪化」超幅が続いています。

#### (4) 中小企業の設備投資状況

中小企業の設備投資計画額は、全規模・全産業で前年同期比0.6%の増加見込みとなっています。

#### (5) 県内の雇用情勢

平成29年度の中小企業の従業員数判断BSIは全規模・全産業で「不足気味」超幅が拡大しました。

以上 財務省関東財務局千葉財務事務所 法人企業景気予測調査／千葉県分より

## 2. 事業概況

保証承諾実績は477,653百万円、計画比は100.9%、前年比98.7%と前年実績を下回りましたが、計画額は上回りました。月別の推移を見ると、保証料の割高感の影響等から、10月までは前年度と同様、前年実績、計画額共に下回る状況で推移（8月の計画比を除く）していましたが、11月からは、成長発展支援保証制度「パートナーちば」の利用が順調であったこと等から、前年実績、計画額共に上回る状況で推移しました。

保証債務残高は968,173百万円、計画比100.4%、前年比95.2%となり、保証債務平均残高982,375百万円、計画比98.3%、前年比94.0%となりました。

代位弁済実績は15,619百万円、計画比87.4%、前年比86.4%と前年実績ならびに計画額を下回りました。しかし中小企業を取り巻く環境は厳しく、保証債務残高に占める返済緩和残高の割合が引続き高い水準にあることから、今後の状況を注視していく必要があります。

回収実績は4,172百万円、計画比89.4%、前年比88.3%と計画額ならびに前年実績を下回りました。回収環境は厳しい状況になっていますが、サービスの有効活用等により効率性を重視しつつ回収の最大化に努めるとともに、再生支援の観点から個々の状況に応じたきめ細やかな対応を取る必要があります。

(単位：百万円、%)

保証～回収業務	平成29年度計画	平成29年度実績		
	金額	金額	対計画比	対前年実績比
保証承諾	473,236	477,653	100.9	98.7
保証債務残高	964,186	968,173	100.4	95.2
保証債務平均残高	999,123	982,375	98.3	94.0
代位弁済	17,869	15,619	87.4	86.4
実際回収	4,666	4,172	89.4	88.3

### 3. 決算概要

平成 29 年度の決算概要（収支計算書）は以下のとおりです。

経常収入	13,095 百万円
経常支出	8,480 百万円
経常収支差額	4,616 百万円
経常外収入	21,387 百万円
経常外支出	22,305 百万円
経常外収支差額	▲918 百万円
制度改革促進基金取崩額	0 百万円
当期収支差額	3,698 百万円

- ・ 経常収入は、保証料収入の減少により、前年度に比べて 520 百万円の減少となりました。
- ・ 経常支出は、信用保険料が大きく減少したため、前年度に比べて 90 百万円の減少となりました。
- ・ 経常外収支差額は、前年度▲884 百万円から、33 百万円の減少となりました。
- ・ 当期収支差額は 3,698 百万円となりました。この収支差額の処理については、基金準備金に 1,850 百万円を、収支差額変動準備金に 1,848 百万円をそれぞれ繰り入れました。

#### 4. 重点課題への取組状況

当協会の基本目標であるⅠ. 顧客満足の追求（CS）、Ⅱ. 経営基盤の強化、Ⅲ. 地域・社会への貢献に基づき、以下のとおり、重点課題への取組みを実施しました。

Ⅰ. 顧客満足の追求については、金融機関・商工団体への訪問を積極的に行うとともに、中小企業者・金融機関等のニーズを探り、古民家活用支援保証制度「ふるさとちば」、成長発展支援保証制度「パートナーちば」を創設しました。

コンサルティング機能の発揮としては、創業者に対し、創業スクール、セミナー等を実施するとともに、小規模事業者や返済緩和先等に対し経営支援を実施する部署として、企業サポート室に特別サポートチームを設置し、専門家派遣による経営改善計画の策定支援等を実施することで、個々の中小企業の課題に応じた経営支援を実施しました。

経営改善・事業再生支援としては、DDS、求償権不等価譲渡、求償権放棄、求償権消滅保証を実施しました。また、「千葉県中小企業支援ネットワーク会議」の運営により、地域の関係機関におけるハブ機能を果たしました。

「顔のみえる」保証協会を推進するため、保証概況、ホームページ、SNS（LINE@）等を活用した広報活動の充実を図りました。

Ⅱ. 経営基盤の強化については、コンプライアンス体制の充実を図り、研修、啓発活動の実施により、職員にコンプライアンス意識の周知徹底を図るとともに、内部検査体制の充実強化および事業継続計画（BCP）を含めたリスク管理対策を実施しました。

求償権回収については、保証協会債権回収株式会社を有効活用することで、回収の効率化と最大化に取り組みました。

能力開発、人材育成の取組みとして、企業訪問研修、金融機関実務研修等の各種内部研修・外部研修、他機関との人事交流、若手職員の能力向上のため「新人育成プログラム」を実施しました。また、第6次基本経営計画等の策定のため、「第6次基本経営計画および中期事業計画策定検討小委員会」を設置し、平成30年からの3か年計画を策定しました。

Ⅲ. 地域・社会への貢献については、県内19市との連携により、当協会の創業スクールを特定創業支援事業として実施しました。また、事業承継支援・海外展開支援を担う事業承継サポートデスク・海外展開サポートデスクを企業サポート室経営サポートチームに集約し、相談から計画策定支援、金融支援までワンストップで対応する体制を整備し、事業承継サポート保証「みらい」、L/G輸出パック保証等による支援を実施しました。海外展開支援をテーマとした県内金融機関との情報交換会を実施し、国際協力機構（JICA）・日本貿易振興機構（JETRO）から講師を招きました。CSR（企業の社会的責任）の推進として、環境美化イベントや地域清掃活動等を実施し、エコ・省エネ活動にも取り組みました。

## 5. 外部評価委員会の意見

手島英男公認会計士、宮本勇人弁護士、有馬和子臨床心理士で構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスは以下のとおりです。

### (1) 業務実績について

#### 【保証部門】

- ・ 金融機関や商工団体を積極的に訪問することは顧客ニーズを把握する観点から重要であり、継続していることは評価できます。
- ・ 平均審査日数についても、年々短縮化していることは、顧客サービスを意識した取組として評価できますが、適正な審査に影響が出ない様、注意が必要です。
- ・ 保証債務残高や保証承諾が計画達成していることは、日頃の地道な訪問活動やきめ細かなサービスの提供による顧客満足の向上の成果として評価できます。

#### 【期中管理部門】

- ・ 早期事故案件をフィードバックすることは、審査担当者の目利き能力の向上のため、有効な取組であり、審査水準を厳しくすることが趣旨ではない事も認識できました。
- ・ 小規模企業に対する様々な経営支援サービスの提供は、保証協会の役割を発揮する取組として、評価できます。

#### 【回収部門】

- ・ 回収環境が厳しい状況が続く中で、生活再生支援の観点から顧客の状況に応じた様々な取組を行っていることは評価できます。

#### 【その他間接部門】

- ・ インターネットや SNS 等、様々な媒体を利用して広報活動されており、広報誌等についても以前に比べて、カラフルで見易く訴求性も高まっています。

### (2) コンプライアンス体制および運営状況について

- ・ 研修会の実施や、社内チェック機能を向上させるなど、コンプライアンス体制は問題なく運営されています。今後も継続して下さい。

### (3) 総括

- ・ 保証債務残高、承諾額は減少傾向にあるものの、収支は安定確保し、経営の健全性が高まっていることは、努力の成果として評価できます。
- ・ 顧客満足の追求を第一として、金融機関・支援機関・自治体との様々なチャンネルでの連携により、保証制度の創設や経営支援等に取組んできたことは評価できます。